

## polubowne.uokik.gov.pl - nowa strona UOKiK

Ruszyła strona internetowa informująca o pozasądowym dochodzeniu roszczeń.

- Wejdź na [www.polubowne.uokik.gov.pl](http://www.polubowne.uokik.gov.pl) i dowiedz się, jak rozwiązać spór ze sprzedawcą.
- Droga pozasądowa jest szybsza, tańsza i prostsza niż sądowa.

---

[Warszawa, 26 lipca 2017 r.] [www.polubowne.uokik.gov.pl](http://www.polubowne.uokik.gov.pl) - to adres strony internetowej, która informuje o tym, jak możesz rozwiązać spór z przedsiębiorcą poza sądem. Znajdziesz na niej odpowiedzi na najczęstsze pytania, np. kiedy możesz skorzystać z takiej drogi, ile trwa takie postępowanie, jak ono przebiega. Na stronie zamieściliśmy również wyszukiwarkę podmiotów, które pomogą ci rozwiązać spór. Przygotowaliśmy też ulotkę, która zawiera najważniejsze informacje o polubownym dochodzeniu roszczeń.

### Pozasądowe rozwiązywanie sporów

10 stycznia 2017 r. weszła w życie [ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich](#). Oznacza to, że jeżeli sprzedawca odrzucił reklamację konsumenta, albo zmienił twoje żądanie, to możesz rozwiązać spór pozasądowo, składając wniosek do wyspecjalizowanego podmiotu. Ich dane znajdują się [w rejestrze](#) na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W tej chwili wpisanych jest tam 6 podmiotów: Związek Banków Polskich Bankowy Arbitraż Konsumencki - sprawy z zakresu usług finansowych, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej - usługi telekomunikacyjne i pocztowe, Rzecznik Finansowy - podmioty rynku finansowego, Stowarzyszenie Praw Pasażerów Przyjazne Latanie - spory pomiędzy konsumentami a liniami lotniczymi, Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego - spory między pasażerami a przewoźnikami kolejowymi oraz inspektorzy Inspekcji Handlowej. Spór można rozwiązać, zwracając się do Inspekcji Handlowej, w sprawach z zakresu m.in. umów sprzedaży, turystycznych, deweloperskich, remontowych.

### Punkt kontaktowy dla konsumentów

**W UOKiK działa punkt kontaktowy** udzielający pomocy konsumentom i przedsiębiorcom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów. **Zadzwoń, napisz lub umów się na osobiste spotkanie - tel: 22 55 60 333, e-mail: kontakt.adr@uokik.gov.pl, adres: pl. Powstańców Warszawy 1, Warszawa.** Z pracownikiem punktu możesz spotkać się osobiście w godzinach: **poniedziałek 12:00-16:00; wtorek/środa/piątek 10:00-14:00; czwartek 8:30-12:30.**

Konsument najczęściej zadają pytania z dziedziny: sprzedaży konsumenckiej (zakup ubrań, sprzętu elektronicznego) - w których właściwa jest Inspekcja Handlowa oraz linii lotniczych, gier online, a także telefonii komórkowych.

### Rozporządzenia dla Inspekcji Handlowej

Prezes Rady Ministrów podpisała rozporządzenia regulujące pracę Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów. Rozporządzenia określają m.in.:

- **treść wniosku, który składa konsument, gdy chce rozwiązać sprawę polubownie przy pomocy Inspekcji Handlowej;**
- **rodzaj dokumentów, które konsument musi dołączyć;**
- **sposób składania wniosków - można to zrobić zwykłą pocztą i elektronicznie;**
- **termin na wyrażenie zgody na propozycję rozwiązania sporu, który wynosi minimum 10 dni. Więcej informacji o tym, jak można rozwiązać spór poza sądem, znajdziesz na stronie: [www.polubowne.uokik.gov.pl](http://www.polubowne.uokik.gov.pl)** Dodatkowe informacje dla mediów:

Biuro prasowe UOKiK  
pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

---

Tel. 695 902 088

E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:biuroprasowe@uokik.gov.pl)

Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/UOKiKgovPL)